Klachtenregeling Woej

Klachtenregeling Woej, v.1.0
Status: geldend per 13-05-2019

1 Inhoud

1. Doel regeling 2
2. Begripsbepalingen 2
3. Werkingssfeer en voorwaarden 3
4. Klachtafhandeling 3
5. Klachtencommissie 4
6. Rapportage klachten 4
Bijlage: stroomschema klachtafhandeling 5

1. Doel regeling

Onze medewerkers bieden op professionele en zorgvuldige wijze dienstverlening aan al onze klanten. Toch kan het voorkomen dat iemand niet tevreden is over de dienstverlening of de wijze waarop men is bejegend. Een klacht is voor Woej een kans om de dienstverlening te verbeteren en onze klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn. We gaan daarom zorgvuldig met klachten om.

Deze regeling heeft tot doel:

- een laagdrempelige afhandeling van klachten te bieden, gericht op het oplossen van de klacht en het behoud van wederzijds respect en vertrouwen;
- een procedure voor bemiddeling en behandeling van klachten te bieden;
- de kwaliteit van dienstverlening te bevorderen.

2. Begripsbepalingen

In deze **Klachtenregeling voor externen** wordt verstaan onder:

Organisatie: stichting Woej.

Directeur-bestuurder: de persoon belast met de eindverantwoordelijkheid voor de uitvoering van de dienstverlening.

Medewerker: een persoon werkzaam in de organisatie, zowel in dienst van, als op vrijwillige of contractbasis verbonden aan de organisatie, inclusief personen die in de organisatie (een deel van) hun opleiding volgen, en onder verantwoordelijkheid van de organisatie diensten verlenen aan klanten.

Klant: een persoon die gebruik wil maken, gebruik maakt of gebruik heeft gemaakt van hulp- of dienstverlening van de organisatie. Opdrachtgevers en samenwerkingspartners worden tot onze klanten gerekend.

Klacht: een uiting van ongenoegen van (of namens) een klant over de wijze waarop hij is behandeld door de organisatie of door een medewerker van de organisatie. Het ongenoegen kan betrekking hebben op elk handelen of nalaten of de procedure/werkwijze van de organisatie.

Klager: een persoon of een groep van personen, in relatie staand tot de organisatie, die een klacht voorlegt of voorgelegd wil zien aan de organisatie.

Beklaagde: de persoon, de medewerker van de organisatie over wie geklaagd wordt. Vrijwilligers en stagiaires die werkzaamheden verrichten voor de organisatie, worden binnen het kader van het klachtenregeling niet gelijkgesteld met de beklaagde. De contactpersoon van de betreffende vrijwilliger/stagiair is te allen tijde verantwoordelijk voor de vrijwilliger en/of stagiair en treed op als beklaagde.

Klachtencommissie: een onafhankelijke commissie die door de directeur-bestuurder van de organisatie is ingesteld om klachten te behandelen en daarover te adviseren.

Klachtregistratieformulier: formulier waarmee klachten worden geregistreerd en geëvalueerd.

3. Werkingssfeer en voorwaarden

Deze regeling heeft betrekking op alle diensten, afdelingen en alle medewerkers van de organisatie.

Deze regeling is niet van toepassing op klachten tussen medewerkers onderling en tussen medewerkers en organisatie. Hier geldt de interne klachtenregeling.

Geschillen over het toekennen van (schade)vergoedingen vallen niet onder deze regeling. Bij een geschil over (schade)vergoedingen is de klager aangewezen op een (civiel)rechtelijke procedure.

Indien er op verzoek van de klager, de beklaagde of andere betrokkenen stukken niet ter inzage voor de anderen beschikbaar worden gesteld, worden deze niet bij de behandeling betrokken en buiten beschouwing gelaten.

Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen omdat er geen objectief oordeel kan worden geveld over het beklaagde gedrag of beslissing en worden niet geregistreerd als klacht. Wel kan de klager zich wenden tot de vertrouwenspersoon voor ondersteuning en advies. De benaderingen van de vertrouwenspersoon worden geregistreerd, inclusief de benaderingen die betrekking hebben op anonieme klachten.

Aan de behandeling van klachten zijn voor de klager of de beklaagde geen kosten verbonden. Er worden geen kosten vergoed voor bijvoorbeeld reiskosten, documenten of kosten die het inroepen van bijstand en advies met zich meebrengen.

De afhandeling van klachten en de registratie hiervan vallen onder het vastgestelde Privacy beleid van Woej.

Indien de klacht al is voorgelegd bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling niet in behandeling genomen. Indien de klacht, tijdens de behandeling door Woej, wordt voorgelegd bij een externe instantie, dan wordt de interne klachtafhandeling onmiddellijk stopgezet.

Deze klachtenregeling is vastgesteld door de directeur-bestuurder en treedt in werking op 13 mei 2019. Hiermee vervallen eerdere regelingen.

4. Klachtafhandeling

Een klacht kan het beste direct en open worden besproken met de betreffende medewerker. Er kan dan in gezamenlijkheid worden gezocht naar een oplossing. Meestal lost dit al veel op.

Als dit gesprek niet heeft geleid tot een oplossing dan kan de klager zich richten tot de coördinator van de betreffende medewerker.

Mocht de klacht dan alsnog niet naar tevredenheid zijn opgelost, kan er een gesprek aangevraagd worden met de directeur-bestuurder. Dit kan door middel van het sturen van een mail aan klachten@woej.nl

Indien dit bevorderlijk is voor de oplossing en de klager hier geen bezwaar tegen heeft, kunnen andere personen betrokken worden bij de gesprekken.

De gesprekken worden t.b.v. evaluatie en rapportage vastgelegd in een geanonimiseerd Klachtregistratieformulier. Het geanonimiseerde formulier wordt gedurende maximaal 2 jaar bewaard in een digitale map op de Woej-server.

5. Klachtencommissie

Is de klacht, na opschaling naar de directeur-bestuurder, alsnog niet naar tevredenheid afgehandeld, dan is er de mogelijkheid tot het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Het indienen van een dergelijk verzoek kan door het sturen van een mail naar klachten@woej.nl

Om de klacht in behandeling te kunnen nemen, is het belangrijk dat de klager in ieder geval de volgende gegevens verschaft:

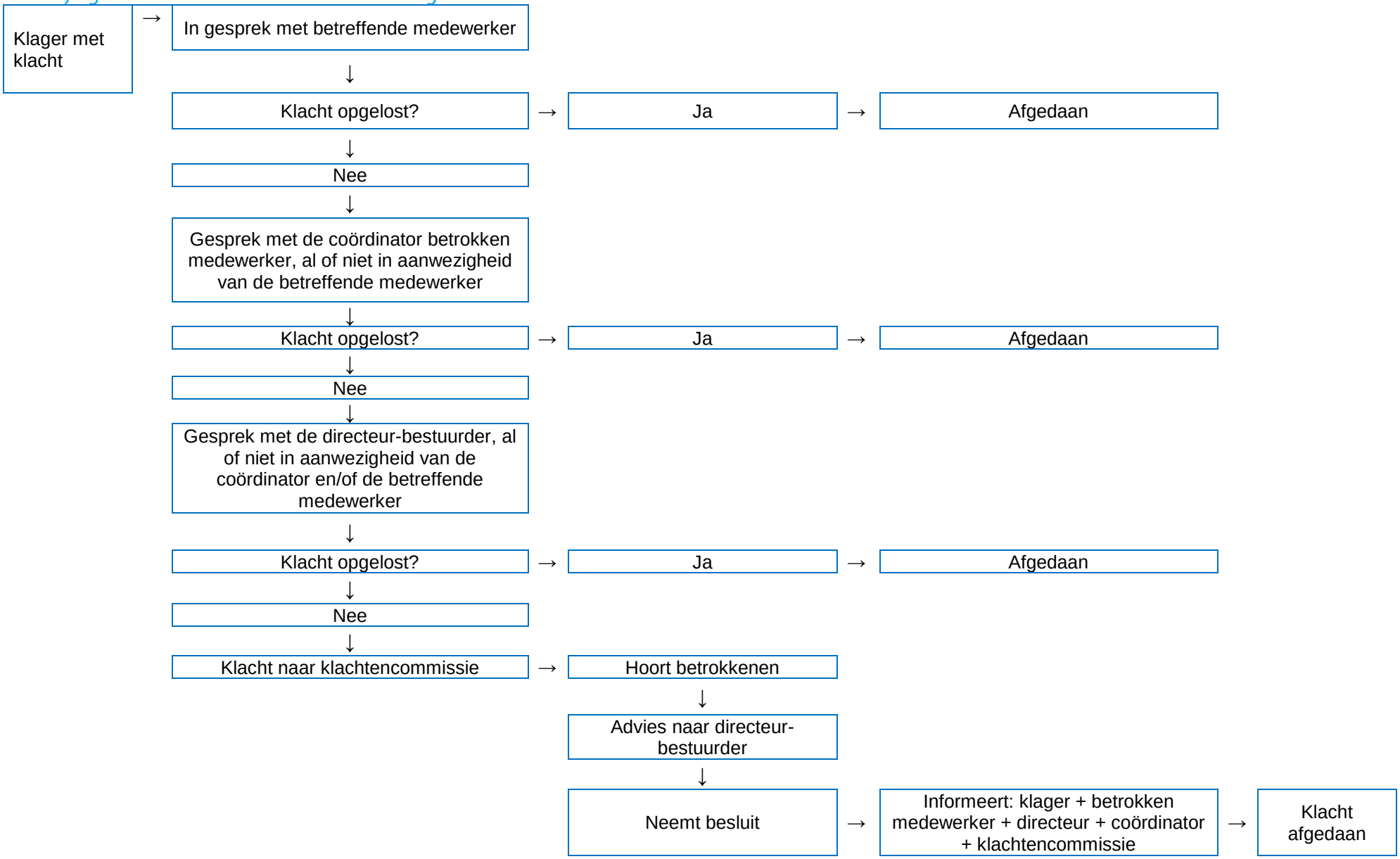
- Naam, adres, telefoonnummer en eventueel e-mailadres;
- Hoedanigheid: klant, wettelijke vertegenwoordiger, gemachtigde of zaakwaarnemer van de klant of een nabestaande;
- Een omschrijving van de klacht en de naam van de betrokken medewerker/vrijwilliger;
- Beschrijving afhandeling klacht tot op heden. Met wie is de klacht al besproken binnen Woej? Wat was het resultaat?
- Wat klager met het indienen van de klacht wil bereiken.

6. Rapportage klachten

Op basis van de ingevulde 'Klachtregistratieformulieren' worden klachten, oorzaken en aanbevelingen geanalyseerd en geëvalueerd. Als het nodig is worden verbeteringen doorgevoerd.

De organisatie maakt jaarlijks een verslag over het voorafgaande kalenderjaar en bevat:

- Het aantal klachten dat is ingediend;
- De aard en de inhoud van deze klachten;
- De aanbevelingen die gegeven zijn op grond van deze klachten.
- De eventueel doorgevoerde verbeteringen.

In deze jaarrapportage worden geen persoonsgegevens opgenomen. Deze rapportage zal onderdeel zijn van het jaarverslag van de organisatie.

Bijlage: stroomschema klachtafhandeling